

留学生漏乘联程航班导致后面航班取消,被迫支付高额改签费后起诉航空公司、购票平台退费被法院驳回 乘客未按航程顺序使用构成违约

■法治时报全媒体记者 麦文耀

前不久,留学生小刘通过某购票平台购买某航空公司联程机票,因漏乘北京到杭州段航班,在返程值机时被航空公司告知后续航班无法使用,被迫支付7750元改签费。事后,小刘投诉无果,将航空公司及购票平台诉至法院,主张对方未尽提示义务、格式条款无效且显失公平。近日,海口海事法院经审理,认定某航空公司格式条款有效,系小刘违约在先,判决驳回小刘诉讼请求。

一次漏乘航班引发高额改签费用纠纷

2024年2月,在英国某高校就读的大二学生小刘通过购票平台购买了某航空公司的联程机票,准备从英国曼彻斯特返回杭州。这张总价6877元的机票包含六段航程:去程为3月18日曼彻斯特—布鲁塞尔、布鲁塞尔—北京,3月19日北京—杭州;返程为4月7日杭州—北京、4月8日北京—布鲁塞尔、布鲁塞尔—曼彻斯特。

3月19日,小刘抵达北京,但因行程安排失误,漏乘了北京—杭州的航班。4月7日,当她在杭州萧山机场办理返程值机时,某航空公司工作人员告知,由于她未乘坐北京—杭州段航班,后续航班已被取消,无法正常登机。

只是漏乘一段航班,导致后续行程被“锁定”,这个消息让小刘无法接受。

就在地焦急万分时,某航空公司客服打来电话,表示可以通过支付误机费和改签费来变更行程,费用总计7750元。改签金额居然比原本机票价格还高?虽然无法接受,但由于第二天就要开学,当天也没有其他合适的航班,小刘别无选择,只能咬牙支付。

事后,气不过的小刘向民航监督热线12326投诉,要求航空公司退还费用,却被以“已勾选运输总条件,系自愿付费变更行程”为由拒绝。购票平台方面提出补偿500元,也被小刘拒绝。随后,小刘将航空公司和购票平台一同告上法庭,要求两被告共同返还7750元并承担诉讼费。

庭审中,小刘的代理律师称,购票平台在发送的行程确认单中,链接的《XX航空控股股份有限公司旅客、行李国际运输总条件》为2023年10月26日生效的旧版,而该航空公司官网当时已公布2024年1月1日生效的新版。与此同时,旧版条款中未包含“折返点”等重要表述,且购票平台APP、短信和邮件中的提示信息表述不一致。

小刘的代理律师认为,这些混乱的提示信息让消费者难以理解,且平台提供失效的格式条款,未尽到合理提示义务。根

航空公司、购票平台称已尽提示义务

据民法典相关规定,对格式条款有两种以上解释的,应当作出不利于提供格式条款一方的解释,航空公司无权拒绝乘客登机并收取高额费用。

对此,某航空公司辩称,原告在购票时需阅读、勾选、确认知悉《国际运输总条件》后,运输合同才成立生效,该总条件构成运输合同的部分内容。公司已通过加粗文字等方式提示,符合法律规定的提示义务。即便购票平台发送的是旧版条款,但新旧版核心意思一致,均明确了未按顺序使用客票的后果。小刘作为完全民事行为能力

人,应当知晓勾选条款后的法律后果。此外,小刘漏乘航班系自身原因,导致后续航班无法衔接,产生的改签费用应自行承担。购票平台则认为,该案为航空旅客运输合同纠纷,小刘与某航空公司是纠纷相对方,其仅为平台运营方,并非实际承运人,不构成适格被告。且平台已通过行程确认单、短信等多种方式多次提醒小刘需按顺序乘坐航班,尽到了协助提醒义务。小刘未按顺序乘坐航班存在过错,应当承担相应后果,且能否乘坐飞机属于小刘与航空公司之间的纠纷,与购票平台无关。

乘客违约在先,法院判决驳回诉请

法院经审理查明,小刘在购票平台购买机票时,阅读并同意了某航空公司的《国际运输总条件》,该总条件构成双方运输合同的约定。无论新版还是小刘主张的旧版条款,均明确旅客须按航程顺序使用,不按顺序使用,航空公司有权拒绝运输,且旅客须支付相应的差额费用。

与此同时,某航空公司在相关条款上加黑体强调,购票平台也通过行程确认

单、短信等形式多次提醒原告应按照顺序使用机票以及不按顺序使用的风险。因此,法院认为,某航空公司作为格式条款的提供者,已采取合理方式提示小刘注意,购票平台也尽到了协助提醒义务,信息明确,小刘应当知晓相关事项。

法院指出,小刘未按机票规定的日期和时间依顺序乘坐,弃乘第三段航班,跳乘第四段航班,违反了运输双方的合同约定,某航空公司按约定可以拒绝继续承

运。在双方沟通后,小刘选择支付相应费用申请改签继续使用原航程,航空公司依约定条款处理,并无过错。此外,购票平台作为机票预订平台服务商,已完成预订机票业务并作了相应提示,且非航空旅客运输合同的相对人,不应承担民事责任。

据此,法院判决驳回小刘的诉讼请求,案件受理费由小刘负担。

律师说法:购票时勾选即视为同意,格式条款有效

针对该案中涉及的个别法律问题,记者采访到了海南昌宇律师事务所律师刘瑾。

对于航空公司的格式条款是否有效?刘瑾认为,根据民法典第四百九十六条规定,采用格式条款订立合同的,提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务,并采取合理的方式提示对方注意免除或者减轻其责任等与对方有重大利害关系的条款。该案中,航空公司在《国际运输总条件》中对“按顺序使用客票”的条款进行了加粗提示,符合法律规定的提示义务。虽然小刘主张购票平台提供的是旧版条款,但新旧版条款的核心内容一致,均明确了未按顺序使用客票的后果,且小刘作为完全民事

行为能力人,在购票时应当仔细阅读相关条款,勾选即视为同意。因此,该格式条款是有效的。

航空公司是否有权拒绝承运?刘瑾认为,根据航空公司《国际运输总条件》的规定,客票的乘机联必须按照客票所列明的航程顺序使用,不得颠倒使用,且航程的第一航段必须首先使用,否则不予接受承运。未按顺序使用的客票,如旅客于中途分程地或约定经停地或折返点要求开始旅行,航空公司有权拒绝运输。在该案中,小刘漏乘了北京—杭州的航班,未按顺序使用客票,某航空公司有权拒绝承运后续航班。虽然小刘认为自己只是“漏乘”而非“颠倒使用”,但从条款的文义解释来看,“按顺序使用”包括依次乘坐每一

段航班,漏乘某一段即属于未按顺序使用,因此某航空公司的拒绝承运行为是有合同依据的。

同时,刘瑾认为,小刘主张其支付改签费是被迫的,并非自愿变更行程。但根据民法典第一百五十一条规定,一方利用对方处于危困状态、缺乏判断能力等情形,致使民事法律行为成立时显失公平的,受损害方有权请求人民法院或者仲裁机构予以撤销。在该案中,小刘虽然处于急于返校的危困状态,但某航空公司在提出改签方案时,明确告知了费用计算方式,小刘在知晓费用的情况下选择支付,应当视为自愿接受改签条件。此外,小刘未能提供证据证明航空公司存在乘人之危的行为,因此其主张显失公平缺乏事实依据。

私家车追尾网约车负全责,网约车司机起诉索赔停运费获法院部分支持 肇事方应赔偿对方合理停运损失

■法治时报全媒体记者 陈敏

海口网约车司机伍某在正常营运时被私家车追尾,网约车在事故中受损严重。公安交管部门判定私家车司机张某负全责。伍某的车辆因维修停运18天,他依据每日330元的标准,要求张某某赔偿5940元停运损失以及误工费。诉求遭张某拒绝后,起诉至海口市龙华区人民法院。近日,龙华法院经审理认定伍某的合理停运时间为13日,判决张某某赔付伍某2539元。

案件经过:私家车追尾网约车被索赔停运费5940元

伍某是海口市的一名网约车驾驶员,驾驶的车辆为一辆新能源小型轿车。2024年9月16日,伍某行驶至海口市椰海大道时,被张某某驾驶的小轿车追尾,导致伍某的车与魏某驾驶的车发生碰撞,造成三车受损。

经海口市公安交管部门认定,该次事故中,张某某承担事故全部责任。事故发生后,伍某将车辆送往修理厂维修,维修费用已由保险公司支付。但该事故造成车辆维修18天的停运

损失以及误工费,张某某拒赔。伍某将张某某诉至海口市龙华区人民法院,以每日330元为标准,要求张某某承担车辆停运损失、司机误工费共计5940元,并提供了车辆维修记录、网络预约出租汽车运输证、道路运输从业人员从业资格证等证明。

庭审中,伍某称其同时营运滴滴、曹操、花小猪平台,每月营运收入1万元至1.1万元,还提供手机平台查看流水数据。

法院判决:肇事方赔偿网约车司机13日停运费2539元

龙华法院经审理认为,张某某因自身驾驶行为导致三车受损,且承担事故的全部责任,其应当承担100%的侵权赔偿责任,并依法赔偿相应的损失。伍某诉请停运损失费5940元。结合维修项目、事故情况等,若一律支持道路运输行业人员在车辆无法使用的期间可以获取停运损失,不利于保障劳动者积极创造价值的主动性。为此,法院认定合理的停运时间为13日。

经证实伍某确实从事营运工作。然而,伍某提交的证据不足以

证明车每日的营运收入为330元,且所主张的计算标准未扣减车辆的能量消耗费用,其停运损失可参照我省上一年度交通运输、仓储和邮政业平均工资71298元除以停运时间13日计算为2539元(71298元/年÷365日×13日)。伍某诉请超出的部分,法院不予支持。伍某因该事故造成的损失为停运损失2539元,应由张某某予以全额赔付。

最终,法院判决张某某赔付伍某2539元。

律师说法:网约车司机有权要求侵权人赔偿合理停运损失

如今,网约车已成为公众出行的主要交通方式之一,涉及网约车的交通事故数量呈上升趋势。网约车因交通事故受损无法营运,致使车辆“误工”,能否要求赔偿停运损失?

对此,海南终确律师事务所律师李娇萍介绍说,网约出租车司机属于新兴就业群体,车辆是网约出租车司机赖以生存的工具,属于营运性质。根据《最高人民法院关于审理道路交通事故损害赔偿案件适用法律若干问题的解释》有关规定,对于网约车这类从事经营性活动的车辆,因道路交通事故无法从事相应经营活动,产生的合理停运损失,当事人可以请求侵权人赔偿。

李娇萍表示,停运损失是从从事经营性活动的车辆因无法从事相应经营活动所产生的损失,属于间接财产损失,并非机动车本身的直接损失,不属于交强险赔偿范围。如果保险公司已就停运损失免赔的条款对投保人作出了提示和明确说明,保险公司应在商业险范围内免责。此种情况下,此损失应由实际侵权人自行赔付。

对于停运损失如何计算?李娇萍表示,经营性车辆停运损失=日净收入(元/天)×停运天数(合理的事故处理时间+维修时间)。日净收入:依据营运人事故发生前的平均流水,结合交通事故发生地同行业盈利情况,扣除相应运营成本予以酌定。停运天数:事故处理时间一般以交警部门出具的合理扣车天数证明为准;维修时间以维修机构合理的修车时间为准。

李娇萍提醒,随着网约车事故频发,赔偿规则逐渐复杂,特别是司机作为“营运者”身份,在损失认定、平台责任、保险范围等方面涉及多个法律层面,值得大家重视。如果发生交通事故,网约车上的乘客受伤,乘客如果属于无过错方,其合法权益应当受到保护。如果对方车辆全责,乘客可以直接向对方司机或其保险公司索赔。如果网约车司机有责,乘客可以先通过平台提供的商业保险理赔,或者起诉司机和平台。



未约定担保方式应如何担责?

海口连先生咨询:我为朋友的一笔借款提供担保,在借款合同上签了字。因朋友未按时还款,债权人将我们一并起诉至法院。当初我们并未明确担保的具体方式,请问,这种情况下我应承担怎样的责任?

解答:保证方式包括一般保证和连带责任保证,两者的主要区别在于:连带责任保证的债务人不履行到期债务,或发生当事人约定的情形时,债权人可请求债务人履行债务,也可请求保证人在其保证范围内承担保证责任。一般保证人具有先诉抗辩权,即一般保证的保证人在主合同纠纷未经审判或仲裁,并就债务人财产依法强制执行后仍不能履行债务前,有权拒绝向债权人承担保证责任。民法典第六百八十六条第二款规定,当事人在保证合同中对保证方式没有约定或约定不明确的,按照一般保证承担保证责任。对于你的情况,如债权人主张你需承担连带责任保证,那么他必须举证加以证明。

为逃债离婚转移财产 债权人如何应对?

三亚陈先生咨询:我跟徐某因生意产生纠纷,法院判决他支付我150万元。判决后,我得知他跟妻子离了婚,且把财产都给了妻子,明显是为了逃避债务。请问,这种情况我该怎么办?

解答:被执行人离婚后将财产转移给女方的,申请人可向法院申请追加女方为被执行人,执行女方的财产。《最高人民法院关于民事执行中变更、追加当事人若干问题的规定》第三条规定,作为申请执行人的公民离婚时,生效法律文书确定的权利全部或部分分割给其配偶,该配偶申请变更、追加其为申请执行人的,法院应予支持。

对于恶意转移财产,最高人民法院在《关于适用〈民事诉讼法〉若干问题的解释》中作了规定:当事人有下列情形之一的,可依照民事诉讼法的相关规定处理:(一)在法律文书发生法律效力后隐藏、转移、变卖、毁损财产,造成法院无法执行的;(二)以暴力、威胁或其他方法妨碍或抗拒法院执行的;(三)有履行能力而拒不执行法院发生法律效力判决书、裁定书、调解书和支付令的。

民事诉讼法第一百一十四条规定:诉讼参与人或其他人拒不履行人民法院已经发生法律效力的判决、裁定的,法院可根据情节轻重予以罚款、拘留;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

合同期限未满足 如何提前解除?

琼海王先生咨询:我公司与一家公司签订了供货合同,约定由该公司向我公司持续供货,合同期限是2年。但由于台风等原因,我公司的业务受到很大影响,对方此前的供货也多次出现问题。为此,我公司想提前解除合同。请问,在合同期限未满足时,哪些情况下可以提前解除合同?

解答:民法典第五百六十二条规定,当事人协商一致,可解除合同。当事人可约定一方解除合同的事由。解除合同的事由发生时,解除权人可解除合同。

民法典第五百六十三条规定,有下列情形之一的,当事人可以解除合同:(一)因不可抗力致使不能实现合同目的;(二)在履行期限届满前,当事人一方明确表示或以自己的行为表明不履行主要债务;(三)当事人一方迟延履行主要债务,经催告后在合理期限内仍未履行;(四)当事人一方迟延履行债务或有其他违约行为致使不能实现合同目的;(五)法律规定的其他情形。

以持续履行的债务为内容的不定期合同,当事人可以随时解除合同,但是应当在合理期限之前通知对方。

根据上述规定,你公司必须确定提前解除合同所依据的法律,并对相关事实进行取证。建议你公司尽可能采取协商解除的方式,以免承担违约责任。

因内存卡损坏致婚礼视频灭失 能否要求婚庆公司赔偿损失?

保享黄女士咨询:我与婚庆公司签订协议,由婚庆公司提供婚庆服务套餐,包括拍摄婚礼过程。因摄像机内存卡损坏,导致婚礼视频永久灭失。请问,我能否要求婚庆公司赔偿损失?

解答:公民的人格权受法律保护,公民或其他组织由于过错侵害他人人格的,应承担赔偿责任。婚礼录像记录的是人生重大时刻,具有永久纪念意义,是不可再现、无法补救的,其精神利益远大于成本价值。

婚庆公司因内存卡损坏,导致你具有特殊纪念意义及人格象征意义的婚礼视频永久灭失,侵害了你的人格权益,对你及家人造成一定的精神损害。婚庆公司存在过错,你有权要求其返还服务费及赔偿精神损害抚慰金。

(李成沿整理)



(图片来自网络)